Analisis Peran *Account Receivable* pada Hotel Courtyard by Marriott Bali Seminyak Resort

Ni Putu Meisya Yohana Putri[1] , Ni Luh Putu Sri Purnama Pradnyani[2*]

[1,2]Program Studi Akuntansi, Fakultas Bisnis, Pariwisata, Pendidikan dan Humaniora, Universitas Dhyana Pura, Jl. Raya Padang Luwih Tegaljaya Dalung Kuta Utara, Bali, Indonesia

*Corresponding Author: sripurnama@undhirabali.ac.id

ABSTRAK

Penjualan kredit merupakan salah satu strategi untuk meningkatkan laba pada perusahaan. Penjualan kredit dapat meningkatkan piutang dan dapat menyebabkam piutang tidak dapat ditagih apabila piutang tidak dikelola dengan baik. Dari latar belakang di atas, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Peran *Account Receivable* pada *Hotel Courtyard by Marriott Bali Semiyak Resort.* Penelitian ini menggunakan pendekatan analisis kualitatif deskriptif, dimana penelitian ini menggunakan observasi, wawancara, serta dokumentasi untuk pengumpulan data. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Account Receivable Hotel Courtyard by Marriott Bali Seminyak Resort* sangat berperan penting bagi *department Finance*. Berdasarkan hasil penelitian peran *Account Receivable pada Hotel Courtyard by Marriott Bali Seminyak Resort* secara keseluruhan telah melakukan pengendalian internal dengan baik dalam pembuatan *Invoice City Ledger* dan menerapkan prosedur piutang sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan. *Account Receivable pada Hotel Courtyard by Marriott Bali Seminyak Resort* juga bertugas memastikan bahwa nominal *invoice* yang dibuat oleh FO dan bill yang dibuat oleh semua outlet dengan melakukan reconcile nominalnya dengan slip *credit card*, dan memastikan tidak adanya selisih antara report dari outlet dengan nominal report yang ada pada sistem hotel.

Kata Kunci : Account Receivable, City Ledger, Credit Card, Courtyard by Marriott

1. Pendahuluan

Hotel adalah suatu jenis akomodasi yang menggunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa penginapan, makanan dan minuman serta jasa penunjang lainnya bagi umum yang dikelola secara komersial. Melihat wisatawan yang terus meningkat setiap tahunnya baik domestik atau mancanegara yang mengunjungi daerah tujuan wisata, maka sangat diperlukan usaha perhotelan yang terus ditingkatkan.

Tiap hotel akan berusaha untuk memberikan nilai tambah yang berbeda terhadap kualitas produknya, hal tersebut tentunya dapat mempengaruhi pemikiran orang dalam memilih fasilitas berdasarkan kualitas sebuah hotel. Semakin berkualitas produk dan jasa yang diberikan, maka kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan semakin tinggi. Semakin banyak penjualan yang dilakukan, maka semakin banyak pula pendapatan yang akan diterima.

Dengan meningkatnya jumlah pariwisata, pendapatan atau laba sebuah

Perusahaan juga meningkat, yang dimana laba sebuah perusahaan bisa melalui pengendalian piutang, baik dalam sebuah perusahaan Jasa maupun Produk. Namun seringkali perusahaan tidak memberikan perhatian khusus pada hal tersebut.

Selain memberikan pelayanan dan fasilitas terbaik, salah satu cara yang digunakan untuk meningkatkan penjualan adalah dengan memberikan fasilitas berupa penjualan kredit. Salah satu hotel yang berada di Seminyak, Bali adalah Hotel Coutyard by Marriott Bali Seminyak Resort yang menyediakan berbagai fasilitas dan layanan bagi para tamu, seperti kamar, restoran, spa, kolam renang, meeting room, dan lain-lain.

Dalam menjalankan kegiatannya hotel ini melakukan penjualan secara tunai dan kredit. Penjualan kredit dilakukan terhadap pihak yang telah berkerjasama dengan hotel seperti perusahaan jasa wisata *(Travel Agent)*, atau lembaga internasional yang melakukan pemesanan kamar atau fasilitas lain dalam jumlah besar atau untuk jangka waktu tertentu. Tamu yang membayar secara kredit ini akan membayar piutangnya sesuai dengan perjanjian yang telah dibuat dengan hotel.

Perusahaan yang menjual secara kredit membutuhkan sistem pengendalian internal terbaik guna dapat membatasi dari jumlah piutang yang tidak tertagih. Pengendalian internal juga bisa dijalankan dengan penjualan kredit tertentu. Pada tahun 2023 persentase piutang tak tertagihnya pada hotel ini mencapai 17% dari total piutangnya. Piutang tak tertagih tersebut disebabkan adanya pelanggan yang tidak mampu melunasi hutangnya dengan tepat pada waktu, sehingga menyebabkan arus piutang terhambat serta menimbulkan risiko piutang yang tak tertagih.

Dalam transaksi piutang usaha ini, bank juga ikut berperan antara tamu dengan hotel. pihak hotel bekerja sama dengan bank dalam transaksi pembayaran yang menggunakan *credit card*. Transaksi pembayaran melalui bank ini akan tergolong ke dalam piutang karena uang yang dibayarkan oleh tamu akan masuk ke rekening bank perusahaan.

Account Receivable pada hotel Courtyard by Marriott Bali Seminyak Resort juga bertugas memastikan bahwa nominal pada invoice yang dibuat oleh FO dan bill yang dibuat oleh semua outlet pada hotel harus sudah sama nominalnya dengan nominal pada slip *credit card*. Jika nominal antara slip credit card dengan bill pada outlet terdapat selisih, maka *Account Receivable* tidak akan bisa memproses *payment* pada bank melalui sistem dikarenakan adanya selisih nominal antara data pada sistem hotel dengan nominal pada slip *credit card*.

Account Receivable harus selalu memastikan bahwa data pada sistem hotel dengan nominal pada slip *credit card* sudah *balance* supaya *Account Receivable* mendapatkan *Payment Receipt*, yang dimana *Payment Receipt* ini adalah bukti *payment* dari transaksi penjualan di bagian *Front Office* dan *Food & Beverage Service* untuk dijadikan arsip pada perusahaan.

2. Metode

Adapun metode pengumpulan data yang diambil, yaitu :

- **Observasi (Pengamatan)**

  Observasi dapat diartikan sebagai salah satu teknik pengumpulan data yang memiliki sifat yang lebih spesifik di bandingkan dengan teknik lainnya. Dalam observasi kali ini, peneliti terlibat langsung dengan melakukan pengamatan pada

kegiatan sehari-hari subjek dengan cara merekam dan mencatat semua kegiatan yang dilakukan oleh sumber data. Peneliti melakukan pengamatan pada aktivitas terhadap piutang hotel yang dilakukan oleh *Account Receivable* yang bertanggung jawab di bidang piutang pada Hotel Courtyard by Marriot Bali Seminyak Resort, serta melakukan pengamatan dengan melakukan *reconcile credit card* nominal antara invoice FO dan bill dari outlet dengan nominal pada slip *Credit Card*.

- **Wawancara**

  Wawancara biasanya digunakan dalam penelitian yang artinya adalah teknik pengumpulan data yang melibatkan percapakan dua arah dengan tujuan mencari informasi dan mendapatkan data yang relevan. Dalam penyusunan laporan ini, penulis melakukan wawancara kepada pihak-pihak yang memang sudah ahli dalam *job desk Account Receivable*.

- **Kualitatif**

  Penulisan penelitian ini menggunakan metode pendekatan analisis kualitatif deskriptif. Penelitian metode kualitatif ini merupakan penelitian yang lebih menekankan pada pengamatan fenomena yang biasanya mempelajari hubungan atau interaksi antara beberapa variabel penelitian dengan tujuan untuk memahami peristiwa yang sedang di teliti.

Lokasi dan Waktu Penelitian dilaksanakan

Penelitian ini dilaksanakan di Hotel Courtyard by Marriott Bali Seminyak Resort. Hotel ini berlokasi di Jalan Camplung Tanduk, Sp Jl. Dhyana Pura No.103, Seminyak, Bali 80361. Penelitian ini dilaksanakan selama 6 bulan. Terhitung dari bulan Juli - Januari 2024.

Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah mengambil data dari *Account Receivable* pada Hotel Courtyard by Marriott Bali Seminyak Resort, data yang diambil yaitu data piutang tak tertagih pada periode periode tahun 2023, serta data *Request Invoice Expedia* pada periode November 2024. Dan sample dari penelitian ini adalah pihak *Account Receivable* pada Hotel Courtyard by Marriott Bali Seminyak Resort.

3. Hasil dan Pembahasan

Hotel Courtyard by Marriott Bali Seminyak Resort berawal pada tahun 1980-an, *Marriott* berjuang untuk menemukan lokasi yang sesuai dengan merek *Marriott* yang ada. Untuk memperluas pilihan, perusahaan menciptakan *Courtyard* untuk pelancong bisnis dan kesenangan. Merek baru ini berfokus pada properti yang lebih kecil di area permintaan yang lebih rendah. Jaringan ini berkembang dari tiga lokasi pengujian pada tahun 1983 menjadi lebih dari 90 hotel pada tahun 1987.

Lokasi pertama dibangun pada tahun 1983 di *San Luis* yang merupakan merek saudara pertama *Marriott*. Tujuan utama dari rantai ini adalah menargetkan pelancong bisnis, tetapi seiring waktu telah meluas ke pasar rekreasi. Sebagian besar properti sekarang menawarkan kolam renang atau pusat kebugaran, *microwave* dan kulkas mini, dan tarif keluarga.

Per 30 Juni 2020, ada 1.254 *Courtyard Marriott Hotel* di seluruh dunia dengan 187.095 kamar di samping 288 hotel dengan 49.335 kamar. Di Bali, terdapat 2 hotel Courtyard by Marriott salah satunya yang berlokasi di Seminyak dan banyak disebut sebagai *oasis* yang tersembunyi dalam hiruk-priyuknya Seminyak.

Courtyard by Marriott Bali Seminyak Resort diresmikan pada tahun 2014. *Brand Marriott International* ini merupakan perusahaan perhotelan yang telah memiliki jaringan lebih dari 3.700 unit dan di hampir 74 negara yang tersebar luas di seluruh dunia.

Gambar 1. Logo Courtyard By Marriott Bali Seminyak Resort. Sumber: *Website* Courtyard by Marriott Bali Seminyak Resort

Dalam pengelolaan operasional pada seluruh *Hotel Marriott International*, pastinya membutuhkan *associate* (karyawan) yang dapat membantu menjalankan opersional hotel. Salah satu nya pada hotel *Courtyard by Marriott Bali Seminyak Resort* yang pada pembahasan kali ini membahas tentang ***"Analisis Peran Account Receivable pada Hotel Courtyard by Marriott Bali Seminyak Resort".***

Adapun beberapa *job desk* dari *Account Receivable* pada *Hotel Courtyard by Marriott Bali seminyak Resort* adalah:

a. *Reconcile Credit Card*

Yang dimana *Account Receivable* mencocokan nominal antara nominal pada invoice FO dan bill pada setiap outlet dengan nominal pada slip credit card. Apabila adanya perbedaan nominal antara nominal invoice dan *bill* maka *Account Receivable* harus melakukan *follow-up* kepada kasir yang bersangkutan untuk mengetahui alasan terjadinya perbedaan nominal tersebut.

Jika nominal yang *dicharge* pada *invoice* atau *bill* kurang dari jumlah nominal pada *slip credit card*, maka harus dilakukan *charge back* atau tagihan tambahan untuk menyesuaikan nominal yang benar. Begitu pula sebaliknya, apabila kasir mengcharge lebih banyak dari nominal *slip credit card*, maka harus dilakukan proses *refund* atau pengembalian kelebihan dari nominal yang dikenakan. Selanjutnya melakukan proses *transfer credit card* yang dilakukan melalui sistem hotel yaitu sistem *Opera*.

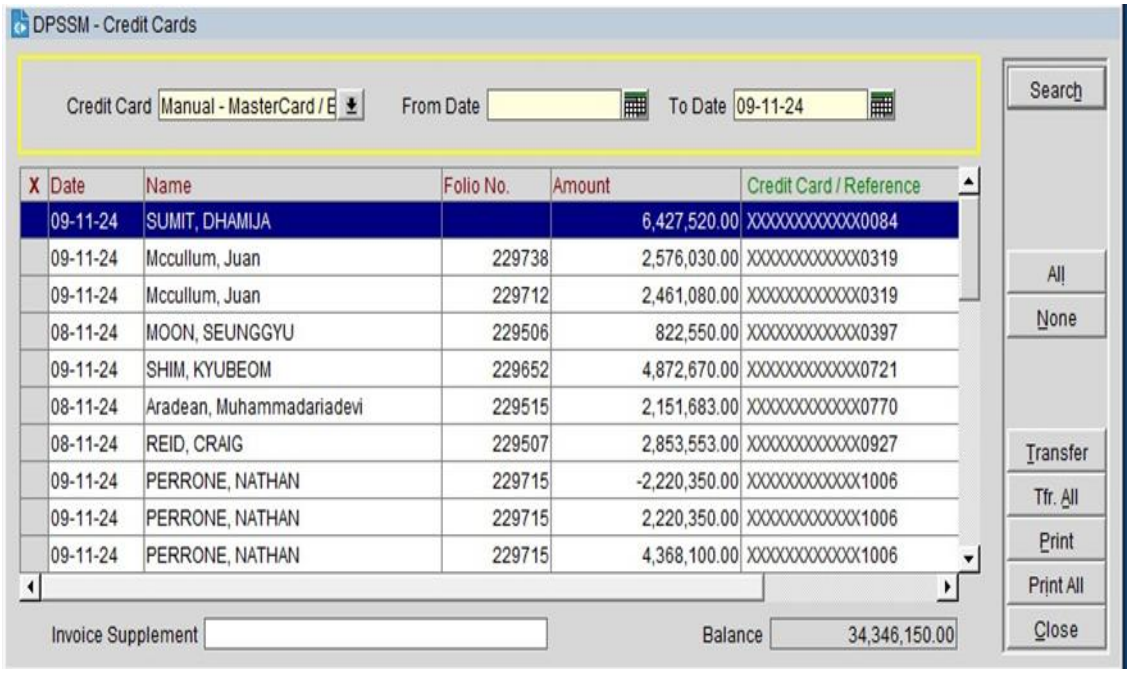
Transfer credit card merupakan proses pemindahan nominal kredit ke dalam *aging*, maka dari itu pada saat proses *reconcile Account Receivable* harus memastikan apakah nominal *pada invoice FO* dan bill outlet sudah sama nominalnya dengan *slip credit card*, jika adanya perbedaan nominal maka akan terjadi selisih pada proses transfer credit card.

Pada saat melakukan proses ini harus ditransfer satu-persatu sesuai dengan slipnya dan tidak boleh di *transfer all* atau semua *slip credit card* tersebut ditransfer secara bersamaan. Hal ini dilakukan agar tidak terjadinya kehambatan pada saat melakukan proses *credit card* selanjutnya. Selanjutnya dilakukannya proses *payment*

credit card, yang berarti pada proses ini kita lakukan untuk menghilangkan nominal credit card tersebut dari *aging* agar tidak tergantung. Sebelum dilakukan *payment*, biasanya data *slip credit card* pada CMR report *(Customized Merchant Report)* tersebut akan di kelompokkan berdasarkan jenis credit card yang digunakan.

Jenis *credit card* nya seperti Visa, MasterCard, JCB, American Express, dan lainnya, yang harus dikelompokkan agar dapat mempermudah saat proses *payment*. *Slip credit card* yang telah *dipayment* akan secara otomatis hilang dari *aging* dan dapat dilacak posisinya dalam laporan L104 yang dapat ditarik melalui sistem *Opera*.

Selanjutnya, *slip credit card* yang telah *dipayment* akan dilanjutkan dengan pembuatan *Credit Card Payment Summary* serta membuat *hardcopy* dari CMR report, laporan D140, dan L104. *Credit card payment summary* yang telah lengkap dengan back-upnya akan dicek kembali oleh *Account Receivable* dan akan diserahkan kepada *Chief Accounting.*



Gambar 2. Foto Proses *Transfer* Pada Sistem *Opera.*

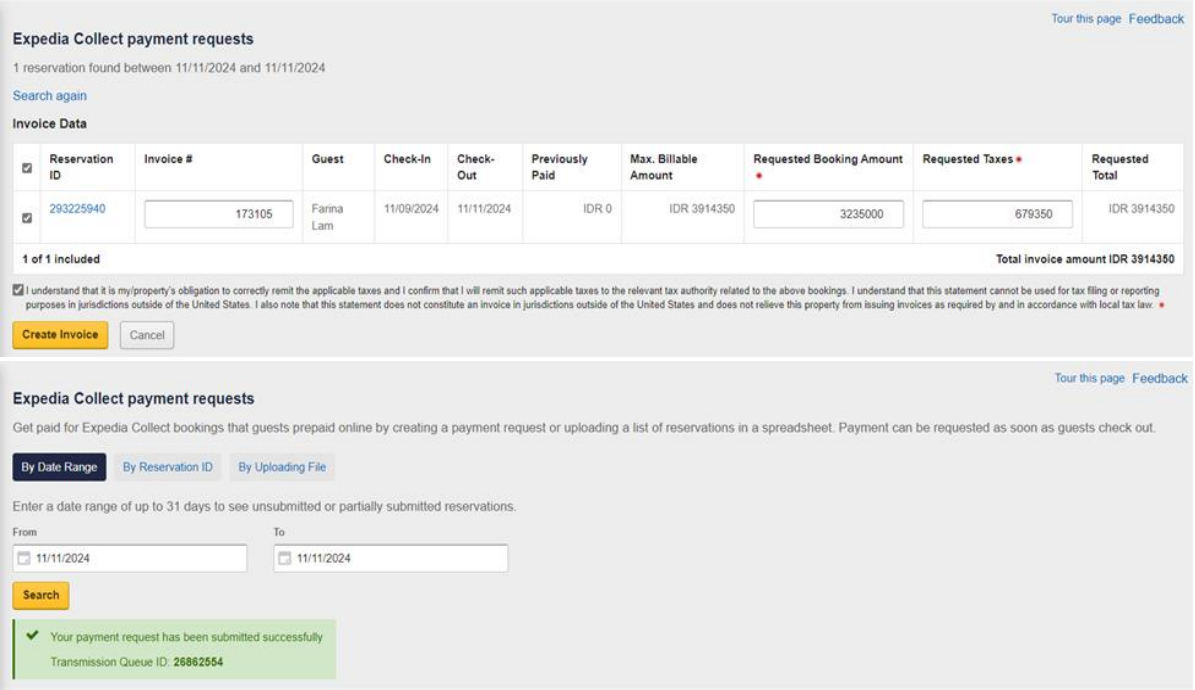
b. *Upload Invoice City Ledger*

Pada tahun 2023 persentase piutang tak tertagih pada hotel ini mencapai 17% dari total piutangnya. Terjadinya piutang tak tertagih tersebut disebabkan adanya pelanggan yang tidak mampu melunasi hutangnya tepat pada waktunya, sehingga menyebabkan arus piutang terhambat serta menimbulkan risiko piutang yang tak tertagih.

Salah satu contohnya yaitu pembayaran *city ledger* yang biasanya didrop bersamaan dengan *slip credit card*. *City ledger* ini merupakan pembayaran dari tamu hotel yang menggunakan *travel agent.* Tagihan atas travel agent ini akan diupload melalui *website* yang sesuai dengan masing-masing *Travel Agent*. Contohnya kepada tamu yang menggunakan *travel agent (Expedia)* yang dimana pihak AR akan melakukan *request payment* pada *website Expedia* serta harus mencocokkan nominal dari report *Opera* dengan report *Expedia* agar nominalnya sama dan tidak ada selisih.

Selanjutnya mencari *invoice* yang akan ditagih serta dilengkapi dengan nomor

invoice yang dapat ditarik melalui sistem *Opera* dan dimasukkan sesuai dengan nama tamu serta nominalnya. Jika nominal pada *website* dan *Opera* telah sesuai, maka *create invoice* dan pihak *Expedia* akan memproses pembayaran selama 30 hari kedepan atau paling lambat 30 hari kedepan. Proses ini dilakukan agar piutang dari *travel agent* yang menggunakan pembayaran secara kredit dapat tertagih. Pada proses ini tidak lupa untuk mengambil *screenshoot* invoice yang akan diupload pada *website* dan menggabungkannya dengan *back-up invoice city ledger* yang akan diupload. Kegiatan ini dilakukan karena supaya dapat memudahkan *Account Receivable* dalam proses selanjutnya saat piutang sudah tertagih.



Gambar 3. *Request Expedia*

4. Kesimpulan

Dari hasil penelitian di atas dapat disimpulkan bahwa peran *Account Receivable* sangat berperan penting bagi operasional Hotel. Salah satunya *Account Receivable* pada Hotel *Courtyard by Marriott Bali Seminyak Resort* yang berperan penting pada department Finance & *Accounting*. Berdasarkan hasil pembahasan, peran *Account Receivable* di sini sudah melaksanakan tugas nya dengan baik sesuai dengan *job desk* nya. Dimulai dari melakukan *reconcile* pada *credit card*, serta sudah selalu *follow up* kepada *department* lain jika ada selisih pada nominal dan *Account Receivable* juga sudah selalu melakukan *payment* dengan tepat waktu. *Account Receivable* pada *Hotel Courtyard by Marriott Bali Seminyak Resort* juga sudah melakukan *request payment* pada *website Expedia* dan membuat *back up invoice city ledger* agar dapat memudahkan *Account Receivable* dalam proses selanjutnya saat piutang sudah tertagih.

5. Daftar Rujukan

I Gusti Agung Putu Ariesta Martin, Peran Account Receivable Pada Finance & Accounting Department Di Pt. Bluewater Safaris

Nyoman Putri Kartika. 2022. Peran Income Audit Pada Finance & Accounting Department Di Frii Bali Echo Beach : Universitas Dhyana Pura.

Monica Putri Lesmono. 2021. Hambatan Pada Proses Penagihan Piutang Yang Dilakukan Oleh Account Receivable Di Hotel Fairfield By Marriott Surabaya : Universitas Airlangga.

Nabila Prima Asadea. 2020. Peranan Account Receivable Section Dalam Melakukan Penagihan Piutang Perusahaan Di Hotel Jw Marriott Surabaya. Tugas Akhir D3 thesis, Universitas Airlangga.

Rahardjo. (2017). Studi kasus dalam penelitian Kualitatif konsep dan Prosedurnya. *Jurnal Ilmiah.*

Komang Tri Wahyuni. 2023. Penerapan Kegiatan Accounting Pada Bagian Account

Receivable, Account Payable, Dan General Cashier Di Hotel Harris Kuta Tuban :

Universita Mahasaraswati Denpasar

Anita, T. (2022). Analisis Sistem Pengendalian Internal Penerimaan Piutang dalam

Meminimalkan Piutang Tak Tertagih (Bad Debt) di PT Wakabe Indonesia. Jurnal Indonesia Sosial Sains.

Giscka Fadhilla. 2018. Peranan Account Receivable Pada Hotel Fairfield By Marriot Surabaya. Tugas Akhir D3 thesis, Universitas Airlangga.